

“*opinionway*”

PRICEMINISTER
l'Achat - Vente Garanti



LA POSTE





Le Baromètre e-commerce des petites entreprises

- Deuxième vague -

7 juin 2011

“

Méthodologie

- ▶ Cible : L'échantillon du « Baromètre e-commerce des petites entreprises » a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de taille salariale, secteur d'activité et région, afin d'être représentatif **des entreprises de moins de 50 salariés, en « commerce » et « industrie de biens de consommation »**, soit 19% des entreprises en France et 15% des emplois.
- ▶ Recueil : **interrogation téléphonique** sur système CATI (Computer Assisted Telephone Interview), en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252 :
 - ▶ Vague 1 : 500 entreprises ont été interrogées du 10 au 17 juin 2010
 - ▶ **Vague 2 : 1 005** entreprises ont été interrogées du **9 au 25 mai 2011**
- ▶ Les évolutions significatives des résultats des questions communes par rapport à la vague 1 sont mentionnés par les flèches suivantes : hausse  baisse 
- ▶ Conditions de diffusion de l'étude : dans le cas d'une diffusion nous recommandons de mentionner dans un **encart** que l'étude a été **réalisée par OpinionWay** et de préciser la **méthodologie** (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les **dates de recueil des données**.



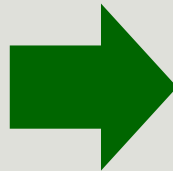
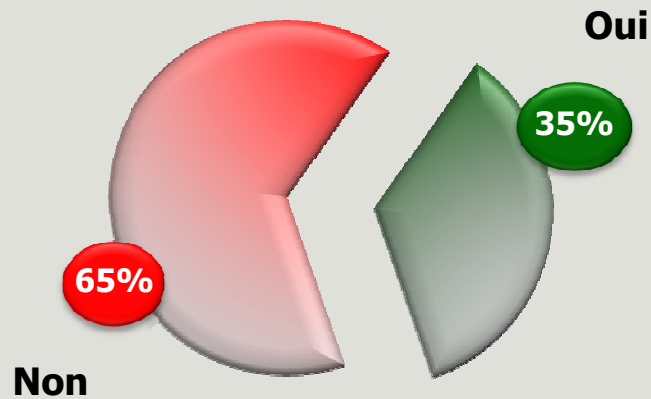
Présence sur Internet des entreprises



1/3 des entreprises de moins de 50 salariés présentes sur Internet

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIÉS
Commerce & Industrie de biens
de consommation

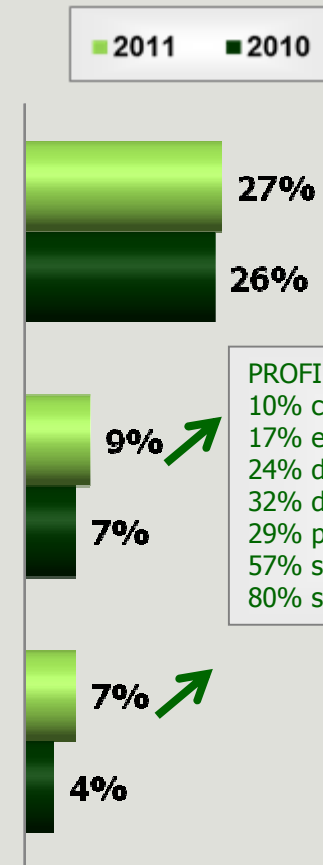
Dans le cadre de votre activité, votre entreprise est-elle présente sur Internet ?



Sur **un site vitrine**
(qui ne réalise pas de vente)

Sur **un site marchand** qui est
propre à votre entreprise et sur
lequel votre entreprise vend

Sur **une place de marché**
(e-commerce) ouverte à tous ou
site de Petites Annonces



PROFILS SITES MARCHANDS :

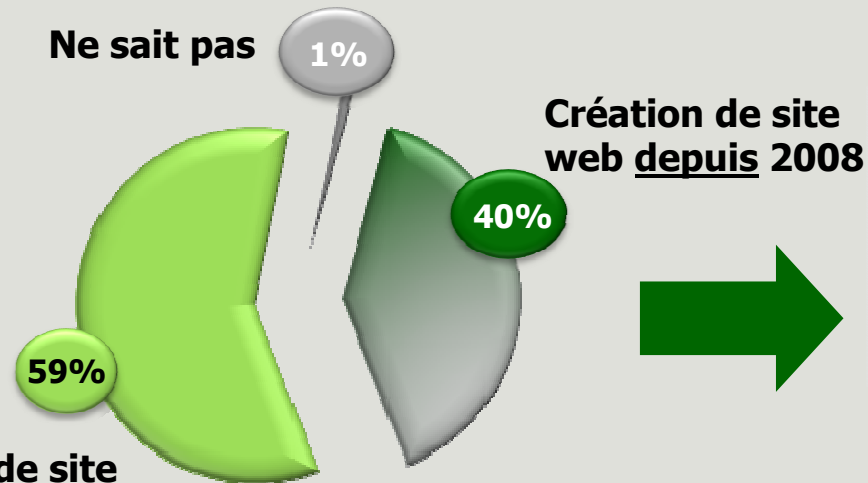
- 10% commerce
- 17% entreprises de 20 à 49 salariés
- 24% dans produits high tech
- 32% dans tourisme
- 29% présents sur place de marché
- 57% sur forums ou réseaux sociaux
- 80% sur comparateurs de prix



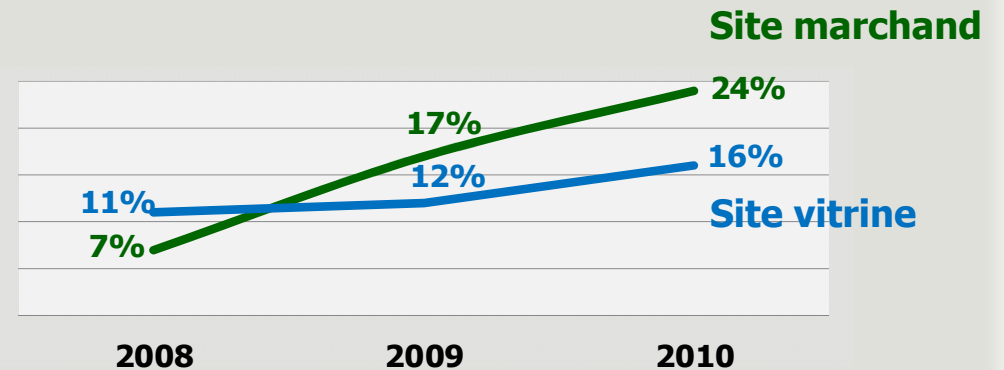
Accélération du nombre de création de sites marchands

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND OU VITRINE

De quand date la création de votre site web (marchand ou vitrine) ?



Création de site web avant 2008



- ▶ 24% des sites marchands actuels ont été créés en 2010, versus 17% en 2009
- ▶ 16 % des sites vitrine actuels ont été créés en 2010, versus 12% en 2009

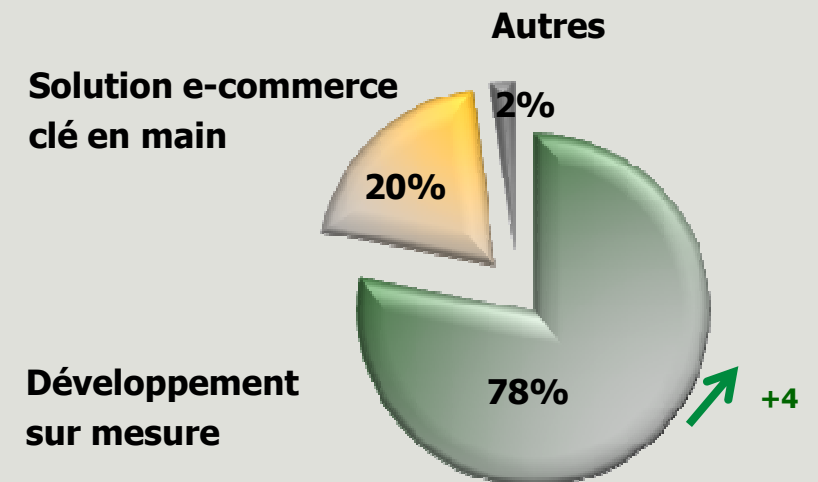
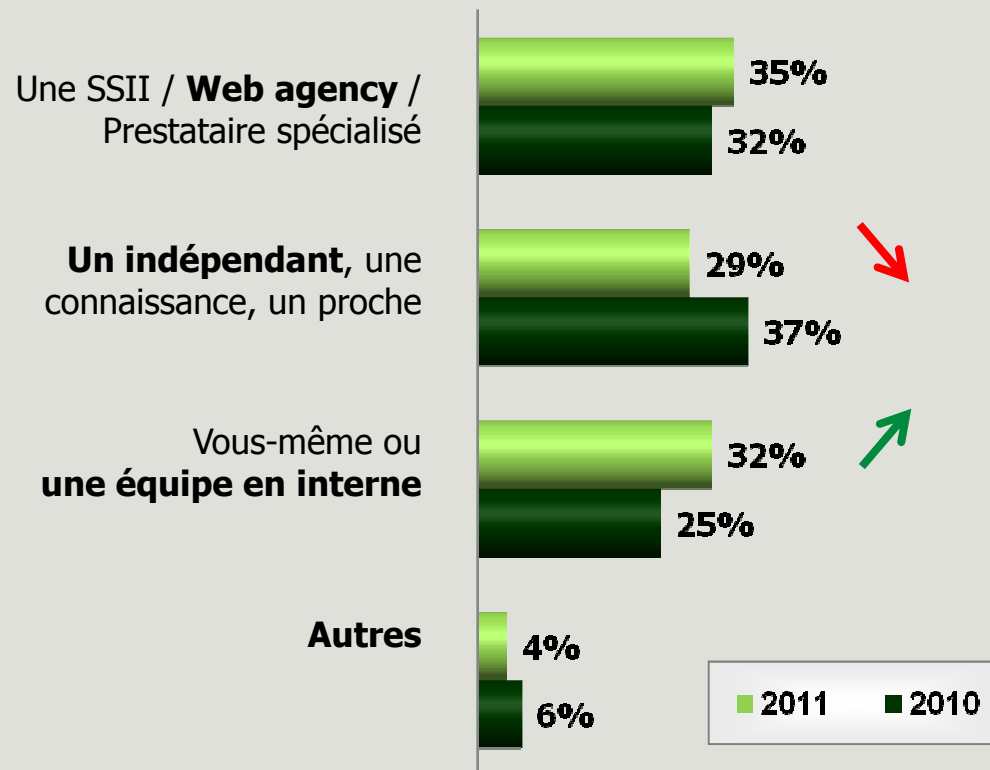


Des entreprises plutôt avec des sites développés sur mesure

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND OU VITRINE

Qui a réalisé votre site Internet (marchand ou vitrine) ?

Quelle solution avez-vous utilisé pour créer votre site Internet (marchand ou vitrine) ?



“opinionway

Bénéfices pour les entreprises qui ont franchi le pas

“

PRICEMINISTER
l'Achat - Vente Garanti



PriceMinister – La Poste / Baromètre e-commerce des petites entreprises – Juin 2010

page 7

Avec les sites marchands, croissance du CA et export au rendez-vous

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND

Depuis que vous avez un site marchand, de combien de pourcents a augmenté votre chiffre d'affaires ?

51%

des entreprises qui ont créé un site marchand ont vu leur **chiffre d'affaires augmenter**

Croissance du CA :



Plus de 25% de
croissance du CA

Moins de 25% de
croissance (>0) du CA

Quelle est la part des commandes de votre site Internet pour l'étranger ?

57%

des entreprises qui ont créé un site marchand ont **vendu à l'étranger**

Part de CA à l'export :



Plus de 25% de
croissance du CA

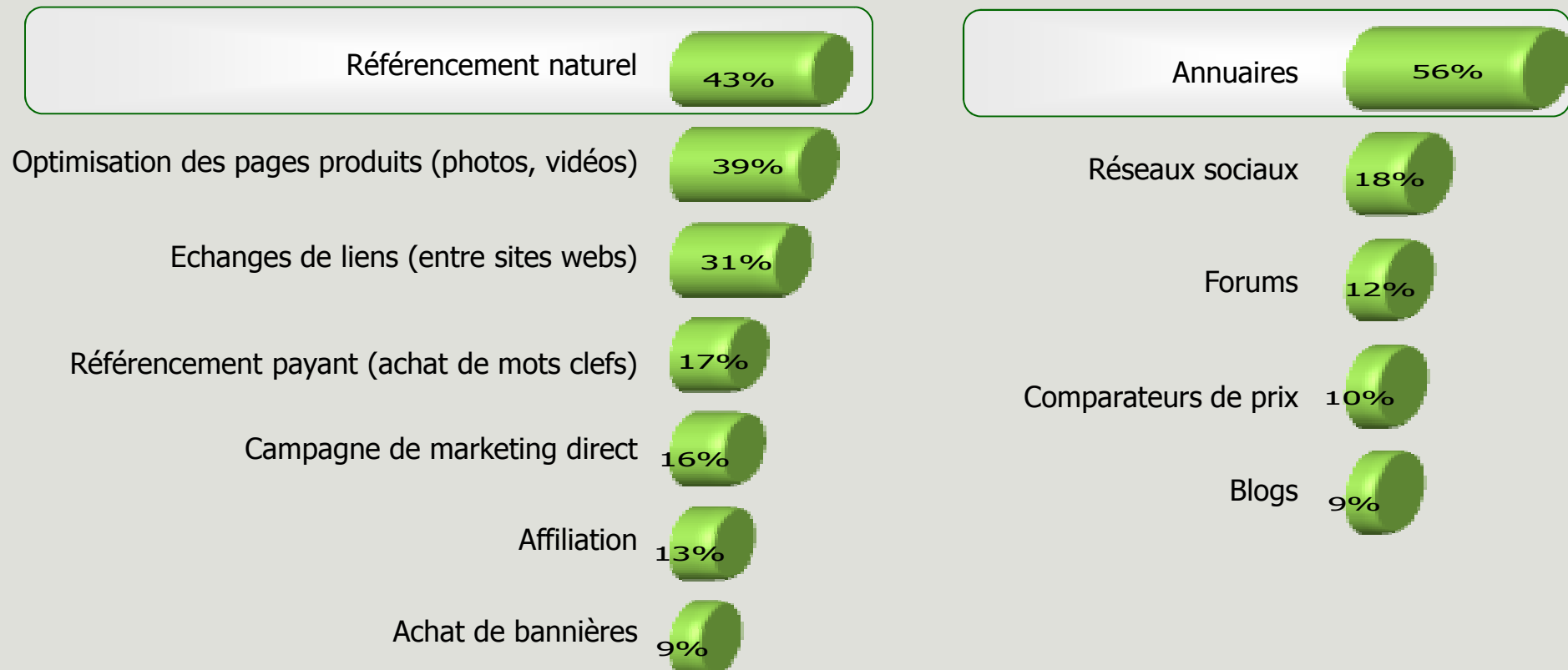
Moins de 25% de
croissance (>0) du CA



Pourtant, efforts minimums pour booster l'activité...

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND OU VITRINE

Pour le site Internet de votre entreprise (marchand ou vitrine) avez-vous recours à ... ?



Nombre moyen d'outils utilisés : 3,6



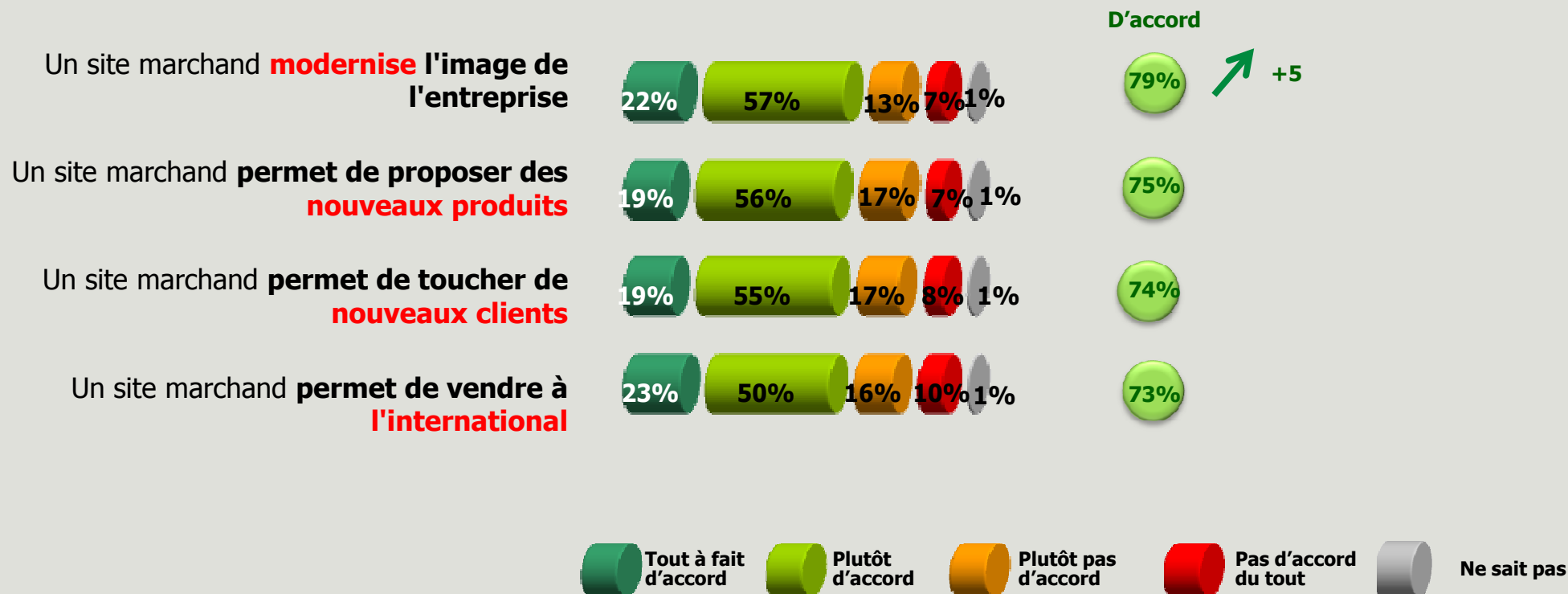
Quel développement attendre ?



Accord sur les bénéfices clés...

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIES

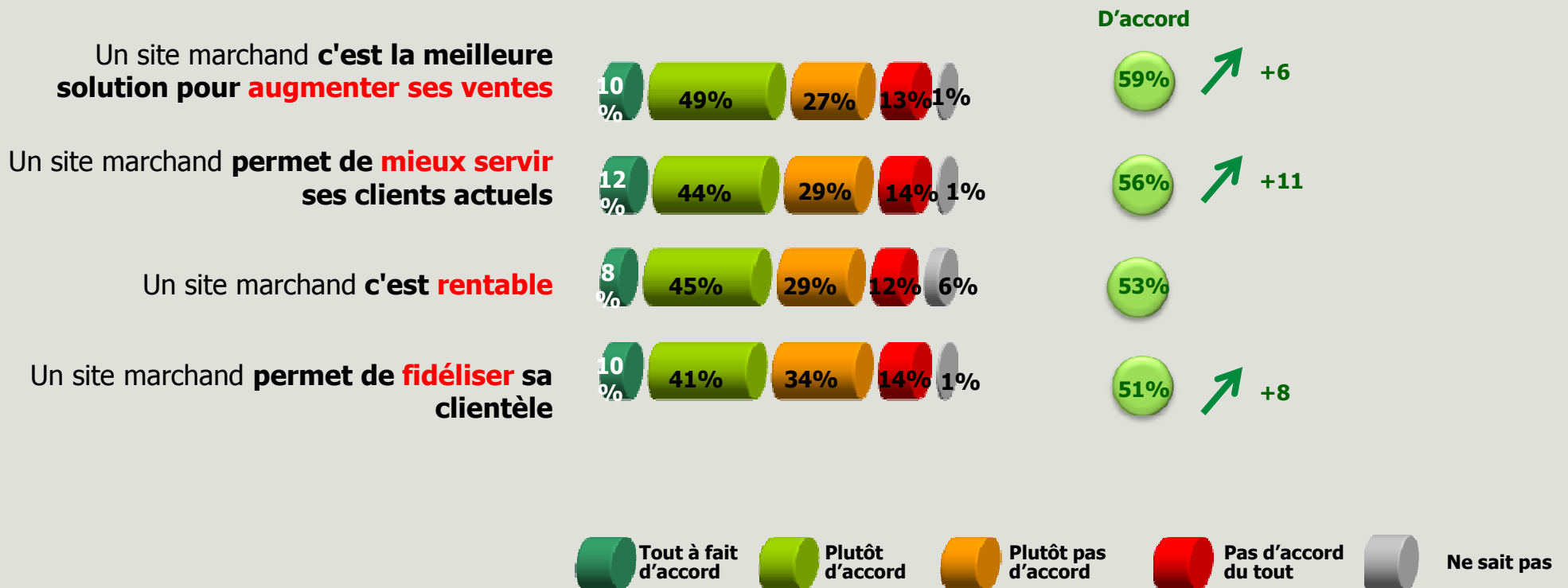
Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?



Attitudes vis-à-vis des sites marchands – 2/2

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIES

Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?

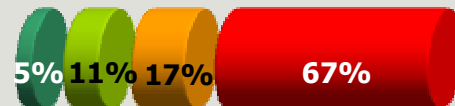


...mais un niveau d'intentionnistes limité

ENTREPRISES NON
PRESENTES SUR INTERNET

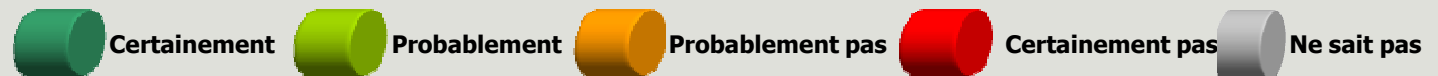
Dans les 12 prochains mois, avez-vous l'intention de créer pour votre entreprise un site marchand, un site vitrine ou une boutique sur une plateforme e-commerce ?

Total des entreprises non
présentes sur Internet



Certainement +
Probablement

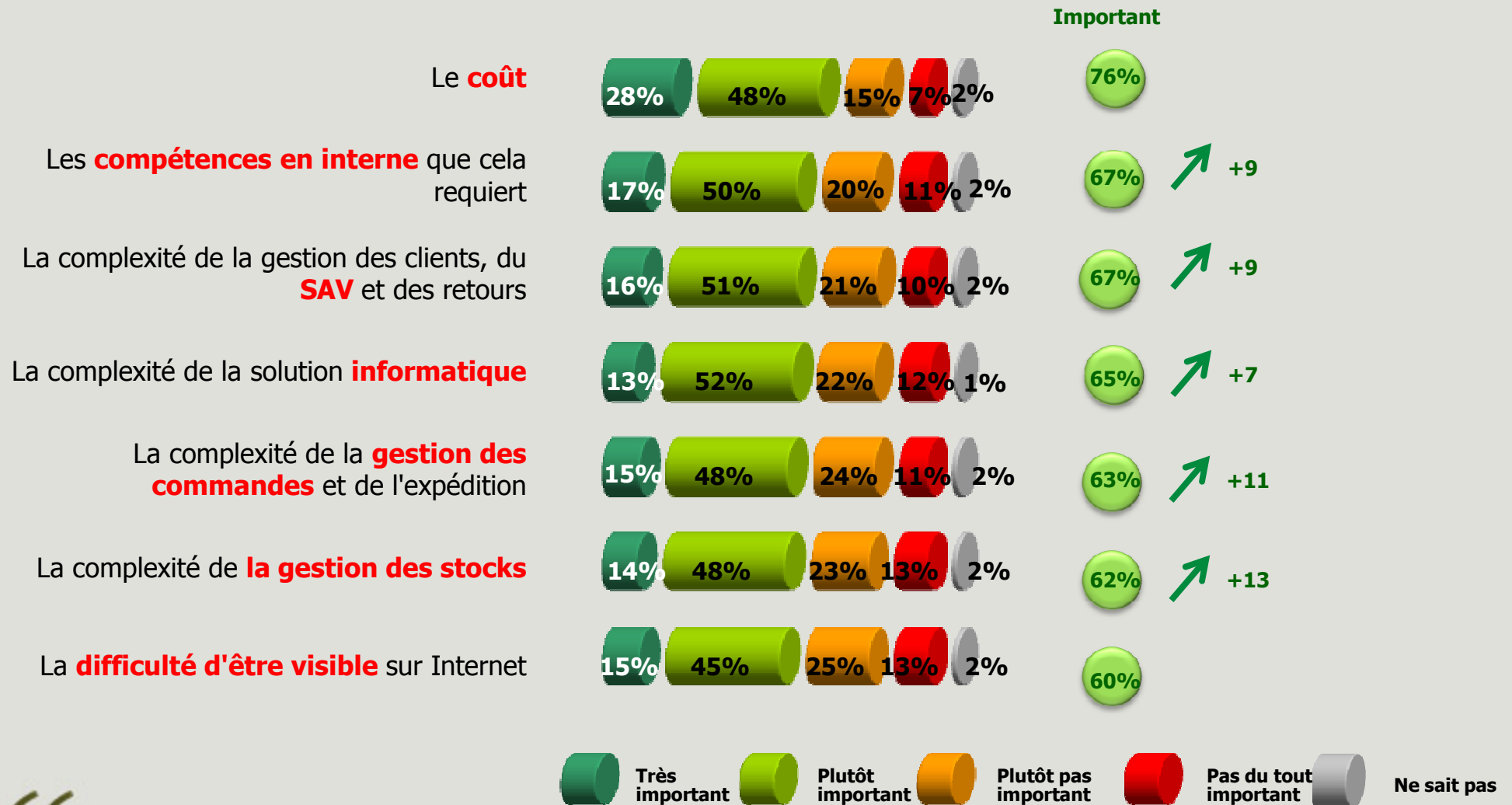
16%



Pour quelles raisons ?

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIES

Selon vous quels sont les freins au développement d'un site marchand ?



▶ **Coût pour la création** d'un site marchand
estimé à 1 750 € HT ↘

▶ **Coût de fonctionnement à l'année**
estimé à 950 € HT ↘

...et sentiment d'une utilité faible

TOTAL ENTREPRISES NON EQUIPEES
EN SITE MARCHAND

Dans le cadre de votre activité, votre entreprise est-elle présente sur Internet ?

Oui

via un autre mode : 26%



Oui

via un site marchand : 9%

Pour quelles raisons ne disposez-vous pas d'un site marchand ? (91% des entreprises)

Ça n'est pas utile à notre activité



Personne n'a le temps de s'en occuper



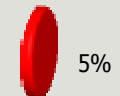
« C'est trop cher pour nous »



Pas les compétences internes pour gérer le projet



« nous ne sommes pas organisés pour la VPC/VAD, gestion/expédition des commandes



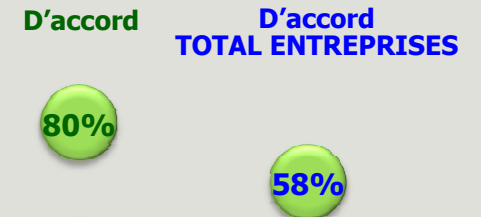
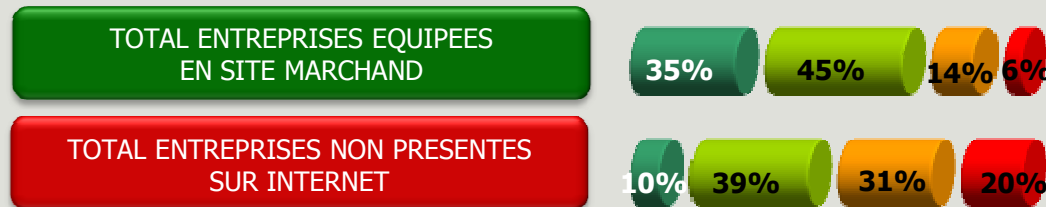
Mauvais bouche à oreille



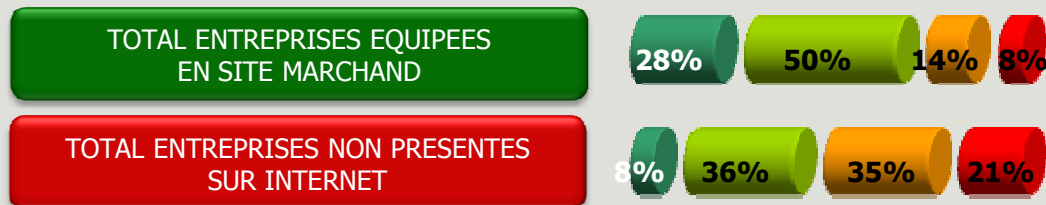
Au final une certaine ambivalence, même si Internet gagne du terrain

Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?

Aujourd'hui **il est indispensable pour un commerce d'avoir un site vitrine** (sans ventes en ligne)



Aujourd'hui **il est indispensable pour un commerce d'avoir un site marchand**



Et un vivier d'emploi avec les ventes en ligne

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND

Envisagez-vous de recruter pour vos ventes sur Internet ?

NOUVELLE QUESTION

20%

des entreprises ayant un site marchand
envisagent de recruter pour leurs ventes sur Internet



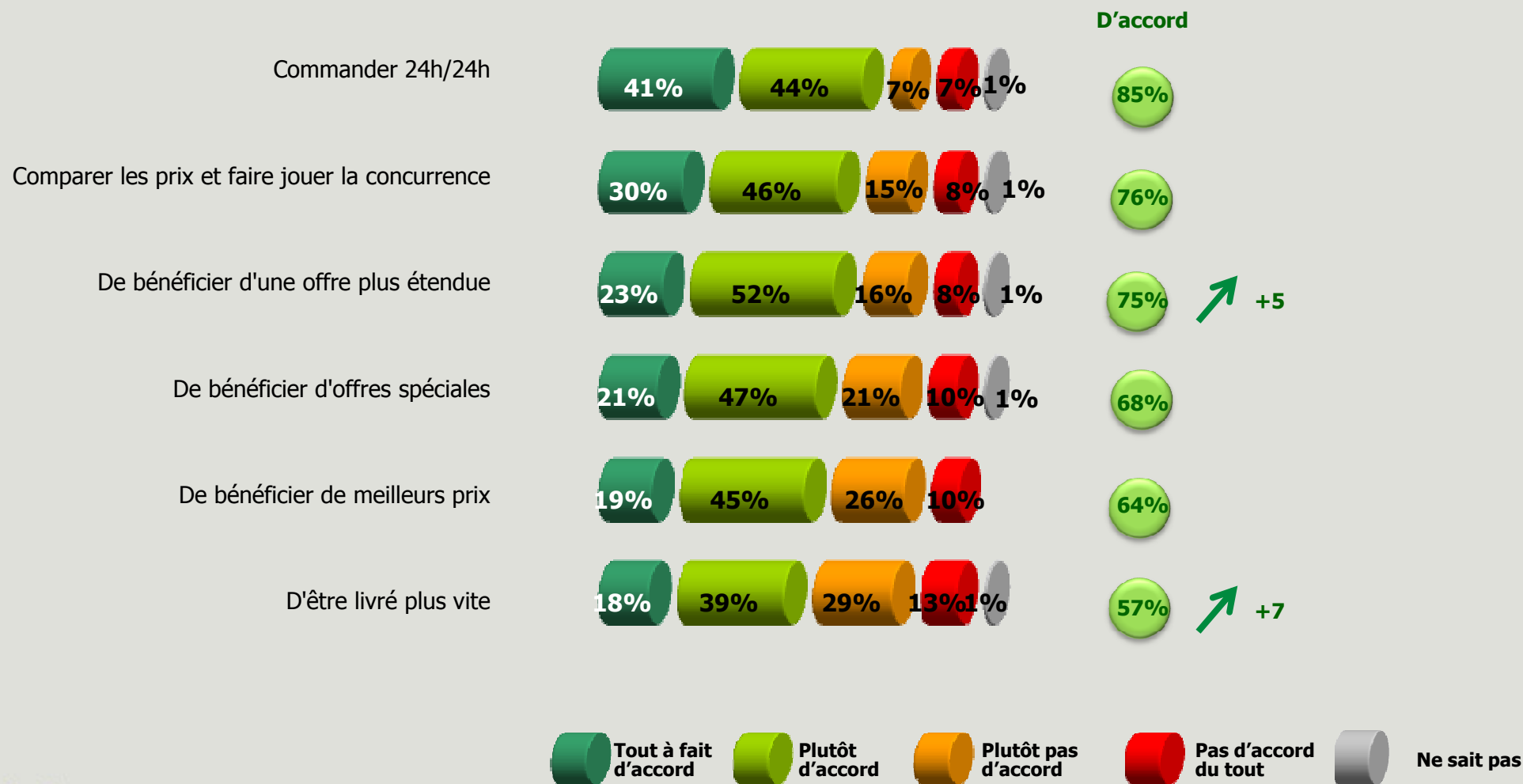
Annexes



Bénéfices du e-commerce

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIES

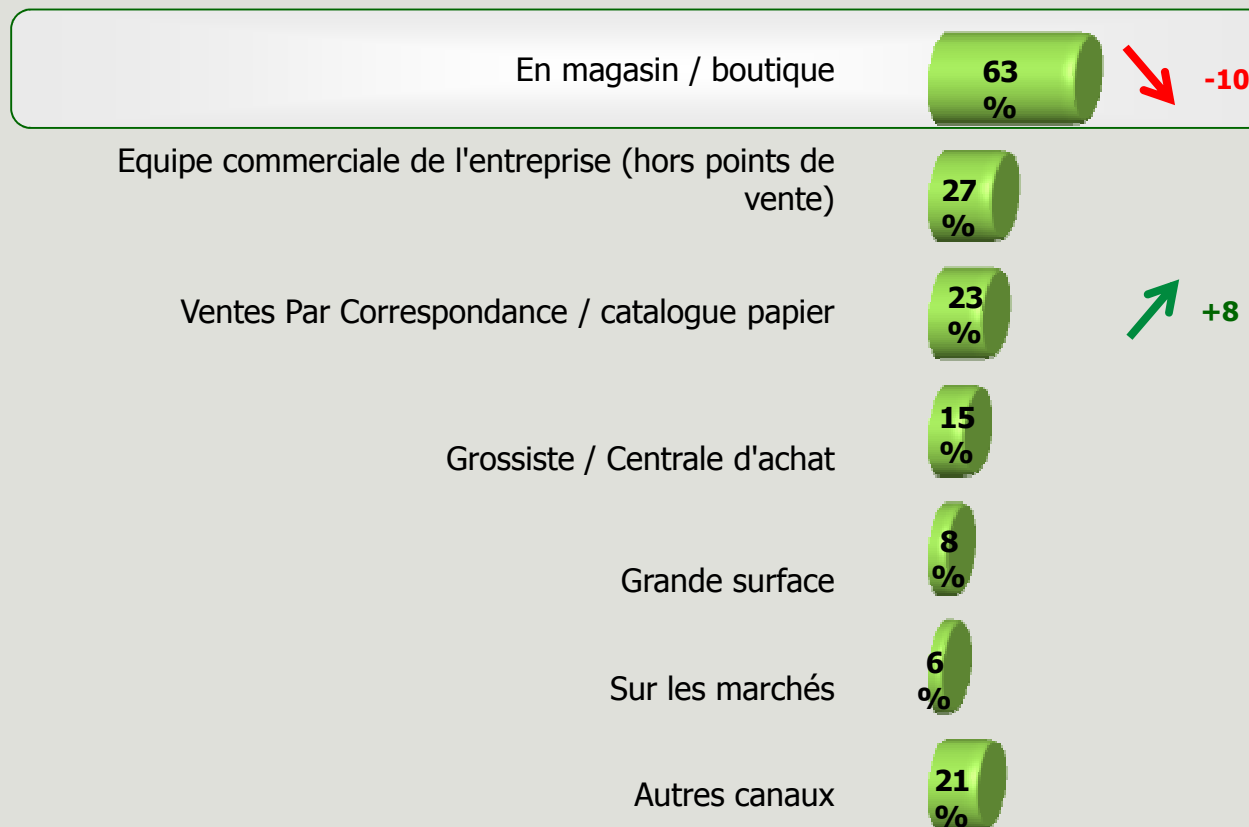
Selon vous, l'achat de produits et / ou services par Internet permet ...



Canaux de distribution complémentaires

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND

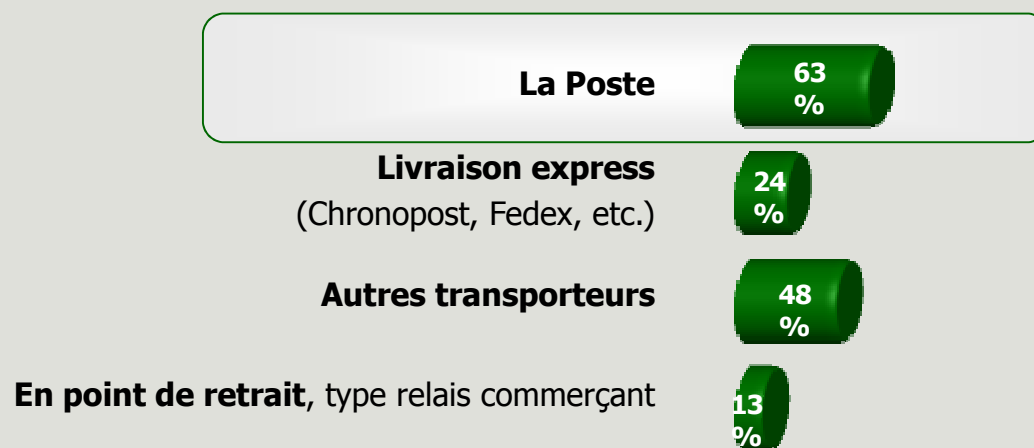
En dehors d'Internet, comment votre entreprise vend-elle ses produits ?



Solution d'expédition et export

TOTAL ENTREPRISES EQUIPEES
EN SITE MARCHAND

Quelles sont les solutions d'expédition que vous proposez à vos clients sur Internet ?



Une incitation fiscale attendue

TOTAL ENTREPRISES
DE MOINS DE 50 SALARIES

Pensez vous qu'une incitation fiscale est nécessaire pour qu'un commerce traditionnel puisse se développer sur Internet ?

